



交通运输部 国家铁路局 中国民用航空局 国家 邮政局 中国残疾人联合会 全国老龄工作委员 会办公室关于进一步加强适老化无障碍出行服 务工作的通知

交运函〔2024〕20号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）、邮政管理局、残疾人联合会、老龄工作委员会办公室，各地区铁路监管局，民航各地区管理局：

为认真贯彻《中华人民共和国无障碍环境建设法》有关规定，进一步加强适老化无障碍出行服务工作，现就有关事项通知如下：

一、充分认识贯彻实施《中华人民共和国无障碍环境建设法》的重要意义

加强无障碍出行服务工作，是无障碍环境建设的重要内容，是实施积极应对人口老龄化国家战略的必然要求，是保障残疾人、老年人平等、充分、便捷参与和融入社会生活，让交通运输服务更加包容、更好惠及人民群众的重要体现。《中华人民共和国无障碍环境建设法》对无障碍交通运输设施建设、交通运输工具配置、出行服务、信息交流及相关保障措施都提出了具体要求，为新时代加强无障碍出行服务提供了有力保障。各地要深入学习贯彻《中华人民共和国无障碍环境建设法》相关要求，在当地党委、政府的统一领

导下，加快推进无障碍出行环境建设，进一步提升适老化无障碍出行服务水平。

二、全面落实适老化无障碍出行环境建设要求

（一）加强适老化无障碍交通设施规划建设。各地要结合当地残疾人、老年人出行特征和发展趋势，深入研究适老化无障碍出行环境建设需求，推动将适老化无障碍出行环境建设纳入综合交通运输体系规划、城市公共交通规划等，明确适老化无障碍出行环境建设改造目标任务，有条件的地方可结合当地情况编制适老化无障碍出行环境建设发展规划。对于新建、改建、扩建铁路、公路、水路、民航、邮政、城市客运等基础设施，各地交通运输、铁路、民航、邮政管理部门要督促和指导建设单位落实相关无障碍标准规范要求，不符合无障碍设施工程建设标准的，应当根据实际情况进行必要的改造；要确保无障碍设施与主体工程同步规划、同步设计、同步施工、同步验收、同步交付使用，并与周边的无障碍设施有效衔接、实现贯通。各地交通运输、铁路、民航、邮政管理部门要督促和指导交通运输设施运营单位，持续完善无障碍设施标志标识，优化无障碍通道通行流线，并加强对无障碍设施的运行、维护和管理。

（二）加大适老化无障碍交通运输设备配置和改造力度。各地交通运输主管部门要督促运营单位加快推广应用低地板及低入口城市公共汽电车，新购置地铁列车应按照《地铁车辆运营技术规范（试行）》等有关要求设置列车轮椅区和固定轮椅的无障碍安全保护设施，新投入运营的客运船舶设置无障碍设施的，应按照《国内

航行海船法定检验技术规则（2020）》等有关标准要求配备卧席客舱、无障碍公共厕所、轮椅停放专用区域。对于新投入运营的客运列车应按照《铁道客车及动车组无障碍设施通用技术条件》等有关要求，配备行动障碍者座椅、卧铺、轮椅坐席、无障碍卫生间等设施。要督促航空运输承运人按照《残疾人航空运输管理办法》等有关要求，为具备乘机条件的残疾人提供机上专用窄型轮椅、带活动扶手座位、客机梯、升降设备等。既有公共交通运输工具具备改造条件的，应进行无障碍改造，逐步符合无障碍标准要求；不具备改造条件的，应当采取必要的替代性措施。各地要积极争取县级以上地方人民政府支持，根据当地情况，推动建立城市无障碍公交导乘系统，规划配置适量的无障碍出租汽车。

（三）改善适老化无障碍城市交通出行体验。各地交通运输主管部门要加快推广应用95128出租汽车约车服务电话，持续扩大95128约车服务覆盖面；要加强适老化无障碍公共汽电站台改造，完善城市公共汽电站台盲道、轮椅坡道和缘石坡道设置，并与人行道有机衔接。要督促出租汽车经营者保持巡游出租汽车扬召服务，持续优化完善“一键叫车”功能，有效提高约车响应效率；在大型社区、医院等老年人活动集中的场所，因地制宜设置“一键叫车”候客点及便捷叫车按钮，方便老年人即点即用；因地制宜建立出租汽车“爱心车队”“敬老车队”“雷锋车队”，为有需要的残疾人、老年人提供常态化的结对帮扶服务。要督促城市公共汽电车运营单位，持续打造敬老爱老城市公共汽电车线路，在老年人乘车集中的线路和时间段，优先安排低地板及低入口公交车辆提供服务。要督促城市轨道交通运营单位，积极响应城市轨道交通“爱心

预约”乘车服务需求，认真做好城市轨道交通车站无障碍电（扶）梯、招援电话、上下车渡板等设施设备维护管理，保障残疾人、老年人便捷出行。

（四）持续优化综合运输适老化无障碍出行服务。各地要督促出行服务的运营单位，保留使用现金、刷卡、纸质票据、凭证、证件等方式，优化窗口人工服务和志愿服务，助力残疾人、老年人等群体平等便捷地享受出行服务。督促指导铁路运输企业进一步贯彻落实铁路残疾人旅客专用票额等有关要求，优化完善12306网站、手机客户端等购票功能，推动实现自动识别并优先安排老年人选择下铺。督促指导机场保留必要的人工服务柜台，鼓励航空公司积极打造老年旅客特色服务品牌。督促相关运营单位根据铁路、公路、水路、民航等各类运输方式服务特点，结合设施设备条件和所提供的服务内容，开设爱心通道、无障碍服务窗口，为残疾人、老年人提供候车专座、引导帮扶、提前检票上车、下车出站引导协助、轮椅进出车站等服务，为残疾人携带服务犬提供便利。要推动城市轨道交通车站、民用运输机场航站区、客运站、客运码头等出行服务场所配备必要的无障碍设备和辅助器具，标注指引无障碍设施，为残疾人、老年人提供无障碍服务。鼓励邮政、快递企业为行动不便的残疾人、老年人提供上门收寄服务。

（五）改进提升适老化无障碍出行信息服务。各地要督促出行信息服务的经营单位，按照无障碍网站设计标准和国家信息无障碍标准，加快推进出行服务互联网网站、移动互联网应用程序（App）实施适老化及无障碍改造。要推动城市轨道交通车站、民用运输机场航站区、客运站、客运码头等自助公共服务终端设备改造升级，

使其具备语音、大字、盲文等无障碍功能。要加强与地图导航企业的联系，鼓励引导地图导航定位产品逐步完善无障碍设施标识和无障碍出行路线导航功能。

三、加强组织实施保障

（一）加强组织实施。各地要积极争取地方人民政府支持，强化适老化无障碍出行环境建设资金、用地、设施、服务等方面的政策支持，督促交通运输建设和运营单位落实无障碍出行环境建设要求。要结合实际将适老化无障碍出行环境建设纳入本地开展的国家公交都市建设示范工程、全国无障碍建设示范城市（县）等创建内容。

（二）强化宣传引导。各地要充分发挥舆论引导作用，通过开展绿色出行宣传月和公交出行宣传周、全国助残日、全国“敬老月”等主题活动，开展多种形式的集中宣传，营造适老化无障碍出行良好氛围。各地要组建志愿者团队，组织开展适老化无障碍出行专题培训和宣传教育等活动。

（三）推动多方共治。各地要加强适老化无障碍出行环境建设意见征询和服务质量监督等工作。要畅通12328交通运输服务监督电话等渠道，及时收集社会各界对无障碍出行服务的意见和建议。要综合运用信息化、移动互联网等手段，加强监督检查和督促指导，为持续提升适老化无障碍出行服务水平提供坚实保障。

交通运输部

国家铁路局

中国民用航空局
 国家邮政局
 中国残疾人联合会
 全国老龄工作委员会办公室
 2024年1月12日

(此件公开发布)

标 题:	交通运输部 国家铁路局 中国民用航空局 国家邮政局 中国残疾人联合会 全国老龄工作委员会办公室关于进一步加强适老化无障碍出行服务工作的通知	发文机关:	交通运输部 国家铁路局 中国民用航空局 国家邮政局 中国残疾人联合会 全国老龄工作委员会办公室
发文字号:	交运函〔2024〕20号	来 源:	交通运输部网站
主题分类:	工业、交通\其他	公文种类:	通知
成文日期:	2024年01月12日		